**Установлен ли законодательно срок для ответа на претензии потребителей?**

[Законом](consultantplus://offline/ref=52728B5A9804BB63D09811BF7B3B10FB39595B593A32A7945FA3CA4BCCFB59B1CDD6643725C0A913AE837C5312v0y8R) о защите прав потребителей такой срок не установлен.

Этот [Закон](consultantplus://offline/ref=52728B5A9804BB63D09811BF7B3B10FB39595B593A32A7945FA3CA4BCCFB59B1CDD6643725C0A913AE837C5312v0y8R) устанавливает только сроки, в течение которых вы должны удовлетворить требования потребителя. Поэтому, если вы получили от потребителя обоснованную претензию, вам необязательно писать ему ответ, но надо совершить в определенный срок конкретные действия, чтобы удовлетворить его требования. Например, вернуть деньги за работу (услугу), от которой он отказался, в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования ([п. 1 ст. 31](consultantplus://offline/ref=52728B5A9804BB63D09811BF7B3B10FB39595B593A32A7945FA3CA4BCCFB59B1DFD63C3B27C6B311A9962A02545C82CFB33D5649BC7763E8v8yAR) Закона о защите прав потребителей).

Сроки для ответа на некоторые претензии потребителей вы можете найти в правилах оказания отдельных услуг. Например, перевозчик обязан рассмотреть претензию и письменно уведомить заявителя о результатах в течение 30 дней с даты ее получения ([п. 72](consultantplus://offline/ref=52728B5A9804BB63D09811BF7B3B10FB39585A5A3530A7945FA3CA4BCCFB59B1DFD63C3B27C6B512AF962A02545C82CFB33D5649BC7763E8v8yAR) Правил оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, грузов, багажа).